

La normativa sulla certificazione

MARIA CASTRIOTTA

Viene trattato il tema della certificazione nel contesto della società globalizzata, in cui il mercato impone le sue regole e gli Stati nazionali si adeguano di conseguenza alla deregulation, pur nei meandri di un complesso rapporto tra norma volontaria e norma cogente. Vengono quindi illustrati i concetti di qualità, di sistemi di gestione e di certificazione. Dopo aver effettuato un breve excursus sulle definizioni di norma e di ente normatore, vengono esaminate le diverse tipologie di certificazione: di prodotti/servizi, di sistemi, di personale, con particolare riguardo al settore della I&D. L'ultima parte è dedicata ai sistemi di accreditamento che costituiscono la base di validazione dell'intero processo.

Parole chiave: Norma - Globalizzazione - Qualità - Sistemi di gestione - Certificazione - Accreditamento - Personale - I&D

Introduzione

Il mio intervento tenterà di affrontare il complesso universo della certificazione e del suo rapporto con la normativa, intesa in questo ambito più spesso come normazione, cioè norma volontaria, che come norma di legge. Ed è proprio per approfondire questo rapporto complesso tra *deregulation* e intervento dello Stato, che abbiamo cercato di allargare la messa a fuoco sull'ampio panorama della certificazione, addentrandoci nel labirinto dei suoi meccanismi e delle sue procedure.

I termini più ricorrenti legati al mondo della certificazione sono: mercato globale, qualità, norma tecnica, certificazione e accreditamento.

Come è noto, il mercato globale è un fenomeno innescato dalla liberalizzazione dei movimenti di capitale e delle persone, che hanno spinto la generalità delle imprese a cercare mano d'opera a basso costo, processo che ha a sua volta prodotto un consistente movimento di capitali verso i cosiddetti Paesi emergenti [1].

Alcuni settori industriali operano su scala mondiale fin dal loro nascere: ne è un esempio l'industria petrolifera; altri settori, soprattutto se di interesse strategico, si stanno progressivamente adattando alle novità del sistema. Le nuove imprese di servizi, come le aziende turistiche e le imprese legate ad Internet, sono nate globali e toccano ogni angolo del mondo per la loro stessa natura. Le piccole aziende si glo-

balizzano aggregandosi in consorzi o costruendo tanti piccoli impianti in tanti Paesi, piuttosto che uno solo molto grande in casa.

Mercato globale e qualità

Quali sono gli effetti del mercato globale? Innanzitutto una decisa *deregulation* orientata verso le leggi del mercato. Gli Stati nazionali perdono progressivamente la funzione di regolatori delle proprie economie, perché è ovvio che un mercato internazionale non può essere regolamentato secondo gli interessi di un singolo Stato nazionale.

Per tentare di garantire alle imprese l'uguaglianza delle condizioni di base e la libera concorrenza, è quindi necessaria l'adozione di norme (quasi sempre di impiego volontario) recepite in trattati internazionali. Questo dovrebbe anche garantire contro i produttori disposti a scendere sotto la qualità minima [2].

È proprio il caso di dire che la norma, uscita dalla porta, rientra dalla finestra, perché è evidente che il libero mercato non riesce a garantire quell'etica dello scambio che è alla base delle note rivendicazioni contro il mondo *global*. Finché ci saranno macchinari buoni per i Paesi terzi e non buoni per noi, perché, non avendo il marchio CE, non garantiscono gli standard di sicurezza, il processo della globalizzazione rimarrà iniquo.

Di conseguenza, l'altro importante concetto legato alla certificazione è quello della qualità, intesa, tornando nel mondo occidentale, come qualità massima o totale e definita, nelle nuove norme ISO 9000:2000, come capacità di soddisfazione di bisogni per il raggiungimento della condizione ideale (condizione limite di qualità perfetta) in cui tutte le esigenze (di tipo morale e materiale, sociale ed economico) di tutti gli attori che intervengono nei processi di produzione e fornitura, ma anche di utilizzo e fruizione di beni e servizi, risultano pienamente soddisfatte [3].

La qualità, così definita, deve essere costruita, garantita e mantenuta nel tempo attraverso l'ottimizzazione dei prodotti e dei processi, fondata sulla ricerca, sull'innovazione e sullo sviluppo tecnologico, oltre che la gestione e il controllo di tutte le attività tecniche, commerciali, amministrative, ecc. connesse con la produzione di beni e servizi.

Il concetto di qualità passa quindi dalla vecchia cultura di conformità a modelli e procedure, alla nuova cultura basata sull'efficacia delle azioni e dei risultati.

Per mettere in atto tale approccio, le nuove Norme ISO 9000 stabiliscono che un'impresa, al fine di realizzare prima, e di assicurare poi, la qualità, deve stabilire, attuare, mantenere e migliorare continuamente un cosiddetto Sistema di Gestione per la Qualità, inteso come l'insieme dei processi e delle risorse che sono posti in

atto per predisporre ed attuare la politica per la qualità e conseguire gli obiettivi correlati.

La nuova serie ISO 9000:2000 si basa su tre norme principali:

- ISO 9000:2000 - Fondamenti e Terminologia dei Sistemi di Gestione della Qualità;
- ISO 9001:2000 - Requisiti dei Sistemi di Gestione della Qualità;
- ISO 9004:2000 - Linee Guida per il Miglioramento delle Prestazioni.

A queste si aggiunge:

- ISO 19011:2002 - Linee Guida per la Valutazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità e dei Sistemi di Gestione per l'Ambiente.

Il mercato globale sta quindi sviluppando il suo sistema di regolamentazione internazionale che premia le aziende alle quali è stato conferito l'attestato di qualità. Che ci piaccia o no, si deve prendere atto che la certificazione immette l'azienda, piccola o grande che sia, in una sorta di gruppo privilegiato [1].

Ma come avviene la certificazione di qualità?

Norme ed enti normatori

Il processo che porta alla certificazione dei sistemi di qualità può essere rappresentato da una scala: al primo gradino c'è l'impresa presso cui viene svolta l'attività di certificazione; al secondo gradino c'è l'ente di certificazione che effettua le suddette attività e che è validato dall'ente di accreditamento, terzo gradino; questo deve a sua volta dimostrare, presso gli organismi internazionali, di essere idoneo a svolgere i propri controlli.

Lo strumento di riferimento primario intorno al quale ruota tutto lo scenario della certificazione, è costituito dalla norma tecnica, definita da AFNOR [Association Française de Normalisation] come «documento, prodotto mediante consenso ed approvato da un organismo riconosciuto, che fornisce, per usi comuni e ripetuti, regole, linee guida, o caratteristiche, relative a determinate attività o ai loro risultati, al fine di ottenere il miglior ordine in un determinato contesto».

Una distinzione, importante per quanto riguarda il grado di efficacia, divide la norma tecnica di tipo volontario e consensuale, dalla regola tecnica, di natura obbligatoria o cogente, contenuta in atti emanati dalla pubblica autorità, e riguardante, per lo più, la tutela di bisogni essenziali per la società, quali ad esempio la salute e la sicurezza.

Tale distinzione tende a farsi progressivamente meno netta, grazie al crescente utilizzo di norme tecniche come strumento di prova di conformità alle regole tecniche da parte di organi della pubblica amministrazione.

Garantire la bontà delle norme è un compito che spetta, sul piano formale, agli enti che le emanano: gli enti normatori (pubbliche autorità o enti di natura privata); ma che, nella sostanza, coinvolge l'intero contesto socio-economico nazionale ed internazionale.

Una norma è valida se riflette adeguatamente lo stato dell'arte del settore di applicazione, prendendo in considerazione tutti gli elementi costruttivi, prestazionali e funzionali che caratterizzano la capacità della normazione di soddisfare i bisogni connessi [3].

Caratteristiche peculiari delle norme volontarie sono:

- la trasparenza, cioè l'accessibilità al pubblico;
- l'elaborazione con il contributo delle parti interessate, tenendo conto della scienza, della tecnologia e delle buone pratiche;
- l'emissione da parte di un organismo competente a livello nazionale o internazionale.

La normazione volontaria viene quindi ormai realizzata nel contesto di un processo di armonizzazione delle norme elaborate nei vari Paesi, al fine di agevolare gli scambi a livello europeo e anche mondiale. Infatti, per evitare che le regole e le norme tecniche funzionino da barriera di protezione, si cerca di promuoverne l'elaborazione da parte di organismi internazionali, inducendo gli Stati a recepire nei propri ordinamenti interni le normative così formulate.

Storicamente esistono due gruppi di organizzazioni per la normazione volontaria, uno per il settore elettrotecnico e l'altro per tutti gli altri settori. Il settore elettrotecnico, particolarmente sensibile ai problemi della sicurezza, è stato il primo a favorire la nascita di organismi di normazione indipendenti e riconosciuti a livello nazionale, nonché tendenti ad offrire basi normative agli scambi commerciali internazionali [4].

A livello mondiale operano:

- l'ISO [International Organization for Standardization], fondata a Londra nel 1947, cui aderiscono gli organismi nazionali di circa cento Paesi;
- l'IEC [International Electrotechnical Commission], fondata nel 1906 per la normativa attinente al citato settore elettrotecnico.

A livello europeo operano:

- il CEN [Comitato Europeo di Normazione], fondato nel 1961, cui aderiscono 18 Paesi membri dell'UE e dell'EFTA (European Free Trade Association, comprendente Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera);
- il CENELEC [Comitato Europeo di Normazione Elettrotecnica], fondato nel 1960.

Il CEN pubblica le norme europee con la sigla EN, oltre alle norme sperimentali con la sigla ENV (di applicazione provvisoria, generalmente riguardanti settori ad alto tasso di innovazione) e alle norme europee di armonizzazione, con la sigla HD, elaborate su mandato della Commissione Europea e riguardanti prodotti sui quali deve essere apposta la marcatura CE. Questo è un esempio emblematico della sovrapposizione tra norme volontarie e norme cogenti, che ben definisce la tendenza in atto di recepimento, da parte della pubblica autorità, di norme nate in ambito volontario.

Gli enti normatori che operano a livello italiano sono:

- il CEI [Comitato Elettrotecnico Italiano] per il settore elettrico ed elettronico;
- l'UNI [Ente Nazionale Italiano di Unificazione] per tutti gli altri settori; esso rappresenta il nostro Paese all'interno dell'ISO e del CEN. È stato fondato nel 1921 a Milano, più o meno nello stesso periodo dell'ente tedesco DIN [Deutsches Institut für Normung], del britannico BSI [British Standards Institute] e del francese AFNOR [Association Française de Normalisation].

La preparazione delle norme UNI, alla quale collaborano annualmente oltre 20.000 tecnici appartenenti alle imprese, alle università ed alla pubblica amministrazione, si sviluppa attraverso 56 commissioni tecniche, tra cui, di nostro precipuo interesse, la Commissione Documentazione, Informazione automatica e Micrografia, che ha elaborato, ad esempio, le norme sulla corretta preparazione dei thesauri, sulla distinzione tra diverse tipologie di *abstract*, sulla descrizione dei riferimenti bibliografici, sulla presentazione delle traduzioni, ecc. [5].

L'UNI opera in stretto contatto con il Ministero delle Attività Produttive ed ha rapporti di assidua collaborazione con diversi Ministeri, a seconda del tipo di attività oggetto di normazione. L'UNI provvede inoltre alla traduzione in italiano delle norme elaborate da ISO e CEN e, secondo la nuova classificazione che adotta la numerazione originaria delle norme internazionali, le pubblica come UNI/EN/ISO/nnnn.

Certificazione

Passiamo ora al concetto di certificazione, che possiamo definire come una procedura mediante la quale una terza parte indipendente (organismo di certificazione) attesta per iscritto la conformità di un prodotto, di un processo, di un servizio o di una figura professionale, ad una specifica norma tecnica [6].

I procedimenti costitutivi del sistema di certificazione devono essere chiaramente definiti, adeguatamente documentati ed opportunamente validati. Essi si basano su diverse combinazioni di operazioni elementari, graduate in almeno quattro fasi:

identificazione dei requisiti di riferimento; analisi e verifica di conformità ai requisiti; attestazione di conformità; sorveglianza nel tempo.

La certificazione viene generalmente ripartita in tre tipologie:

- certificazione di prodotti/servizi;
- certificazione di sistemi di gestione;
- certificazione di personale.

La citata nuova normativa ISO 9000:2000, famiglia di norme denominata anche "Vision 2000", ha eliminato dal primo gruppo il termine di "servizi", conglobandolo nel concetto di "prodotto". Il servizio è infatti considerato come prodotto intangibile. Tale concezione ha dato adito a qualche polemica perché è sembrato dare origine ad una ulteriore diminuzione dell'attenzione per il settore dei servizi, in una fase in cui il terziario è in forte espansione [7]. In realtà è chiaro che, se è vero che tradizionalmente le norme tecniche sono nate per regolare il settore manifatturiero, quindi con un'attenzione primaria verso i prodotti, è anche vero che i due concetti di prodotti e servizi vanno a sovrapporsi con la crescente smaterializzazione degli apparati produttivi, oltre all'aumento dell'offerta di prodotti "personalizzati", che implicano una forte connotazione in termini di servizio. Resta il fatto che lo sviluppo della certificazione dei servizi risulta tuttora piuttosto carente.

Per quanto attiene alla certificazione di sistemi di gestione, sviluppatasi molto negli ultimissimi anni, questa riguarda le capacità operative dell'azienda di operare secondo procedure ottimali per assicurare, ad esempio la qualità, secondo le citate norme ISO 9000 SGQ, oppure il rispetto dell'ambiente, secondo le norme ISO 14000 SGA.

La certificazione di personale consiste nell'attestazione, da parte di un organismo di certificazione (pubblico o privato) della competenza tecnica di figure professionali che svolgono funzioni critiche o particolarmente rilevanti nell'ambito dei diversi settori di attività. Nel settore cogente, l'operazione di qualificazione di specifiche competenze tecniche del personale è un obbligo giuridico e, come tale, viene eseguita dalle autorità competenti.

Nel nostro Paese il tema della formazione professionale è stato oggetto di attenzione particolare negli ultimi anni, per l'impatto e la rilevanza che ha sull'occupazione. È in atto quindi un grande fervore di iniziative e di emanazione di norme, soprattutto a livello regionale, atteso che la definizione dei percorsi formativi in termini di contenuti e di metodologie didattiche è di competenza delle Regioni. Nel 2001 [8] è stato emanato il Decreto del Ministro del Lavoro n. 174 (G. U. 139 del 18-06-01) sulla certificazione nel sistema di formazione professionale, che prevede la messa a punto di standard nazionali (di intesa tra il Ministero del Lavoro e il Ministero della Pubblica Istruzione, Università e Ricerca) in relazione ai diversi settori produttivi. Sulla base di questi standard nazionali, le Regioni hanno comunque la funzione di certificare le competenze professionali.

Certamente il settore della Informazione e Documentazione soffre da sempre della sua marginalizzazione rispetto al mercato, ma può essere comunque fortemente interessato alla certificazione in tutte e tre le tipologie che abbiamo esaminato.

Tra i prodotti possono essere certificati i thesauri, le banche dati, i siti web; tra i servizi possiamo ipotizzare le metodologie della ricerca bibliografica e i servizi di *reference*.

Per quanto riguarda i sistemi, non è una novità per le biblioteche maggiori la certificazione del loro sistema di qualità e la stessa cosa può essere applicata ai centri di documentazione [9].

Le associazioni professionali sono comunque generalmente più impegnate, come loro *mission*, nella certificazione del personale, facendo convergere la gran parte delle loro attenzioni sul riconoscimento delle competenze in base a *curricula* formativi. Esperienze significative nel nostro settore esistono già [10].

Accreditamento

Ma torniamo alla nostra procedura a gradini della certificazione. Come abbiamo già accennato, la definizione dei procedimenti di certificazione è compito primario dell'ente di certificazione, che si deve avvalere di schemi validati e continuamente aggiornati. L'attestazione di conformità alle norme è credibile solo se il relativo processo di verifica è altrettanto efficace, completo, rigoroso e puntuale. Garantire la credibilità dei processi di conformità alle norme è un compito che compete ai cosiddetti enti di accreditamento operanti nel settore volontario (conformità alle norme tecniche consensuali), nonché agli organi della P. A. che svolgono attività nel settore cogente (conformità alle regole tecniche obbligatorie).

L'accREDITamento può quindi essere definito come un processo mediante il quale gli organismi di certificazione sono chiamati a dare dimostrazione oggettiva del possesso dei requisiti istituzionali, organizzativi, tecnici e morali, atti a garantire il rispetto dei principi fondamentali di apertura, trasparenza, indipendenza, imparzialità, etica professionale, competenza tecnica [3].

Nel settore cogente la verifica di rispondenza spetta alle autorità competenti. Nella sfera volontaria, tale verifica è eseguita da appositi enti *super partes*. In taluni casi, le due tipologie di accreditamento sono state incorporate in un unico ente.

In Italia sono attivi quattro organismi di accreditamento, riferiti a diverse tipologie di enti da accreditare:

- il SINCERT [Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione], che si occupa dell'accREDITamento degli enti di certificazione dei prodotti, dei sistemi di qualità e del personale [2];

- il SINAL [Sistema Nazionale per l'Accreditamento dei Laboratori di Prova];
- il SIT [Servizio di Taratura in Italia], che effettua l'accreditamento dei laboratori di taratura;
- il CNMR [Centro Nazionale Materiali di Riferimento].

Sistemi di accreditamento simili a quello italiano sono stati costituiti in tutti i Paesi dell'UE ed in numerosi altri Paesi europei ed extraeuropei. Le forme istituzionali sono diverse: alcuni enti di accreditamento sono di diretta emanazione di Amministrazioni o Enti Pubblici (come in Italia il SIT); altri sono organizzati in forma di Associazioni private senza fini di lucro (come SINAL e SINCERT).

SINCERT, ad esempio, è stato costituito nel 1991 sotto l'egida dell'allora Ministero dell'Industria, ed ha come soci fondatori UNI e CEI. Tra gli altri soci di diritto, ci sono tutti i Ministeri interessati alle attività di certificazione, oltre a CNR, ENEA [Ente per le Nuove Tecnologie, l'Energia e l'Ambiente] e molti altri enti pubblici. Il controllo sull'operato degli enti di accreditamento è quindi garantito dall'azione di sorveglianza svolta dalla P. A. nel caso di norme cogenti e comunque a livello internazionale mediante opportuni meccanismi di controllo esterno, che sono rappresentati dalla partecipazione degli enti di accreditamento ad apposite Associazioni internazionali.

Le maggiori Associazioni internazionali sono:

- la EA [European Cooperation for Accreditation], nata nel novembre 1997 e operante a livello europeo;
- lo IAF [International Accreditation Forum], operante a livello mondiale,
- oltre all'ILAC [International Laboratory Accreditation Cooperation], per quanto riguarda l'accreditamento dei laboratori.

Grande importanza rivestono gli accordi internazionali di mutuo riconoscimento MLA [Mutual Liability Agreements], che fanno in modo che una certificazione ottenuta in Italia sia valida anche negli altri Paesi.

Per essere membri di EA o di IAF o di ILAC, gli enti di accreditamento devono fornire evidenza della loro concreta operatività ed essere sottoposti ad un accurato processo di valutazione, denominato *peer assessment*. In tutti i Paesi dell'UE, tale riconoscimento avviene sulla base della rispondenza alle norme della serie EN 45000.

Conclusioni

In conclusione, in una fase in cui sembra in dirittura di arrivo la legge sul riconoscimento delle associazioni professionali (mi riferisco alle proposte di legge sulla disciplina delle professioni intellettuali) [11], con la possibilità che queste possano

rilasciare attestazioni di competenza riguardanti la qualificazione professionale, tecnico-scientifica e deontologica, è importante riflettere sul ruolo e sulle nuove potenzialità che si aprono.

Ritengo che sia fondamentale l'impulso che ogni associazione possa e debba dare per il miglioramento delle attività nel proprio settore. Per fare questo, occorre impegnarsi nella preparazione di norme, regole, schemi che tengano conto dello stato dell'arte e dei temi emergenti.

Chi meglio di un'associazione professionale può avere il polso della situazione e la conoscenza minuta delle attività relative al proprio settore? Il percorso da seguire per tutti, ma soprattutto per un'associazione di nicchia come AIDA, deve quindi portare a raccordarsi con associazioni simili, in Italia e all'estero. EUROGUIDA [12] è un primo, fondamentale passo in questa direzione.

Bibliografia

- [1] Marcello Colitti, *Globalizzazione e normazione*. Ottobre 2002. In: <http://www.qec.it/articoli/articoli_home.asp?IDInfo=75128> (consultato in data 2003-01-22).
- [2] <<http://www.sincert.it>> (consultato in data 2003-01-22).
- [3] <http://www.qec.it/qualita/qualita_home.asp> (consultato in data 2003-01-22).
- [4] <http://www.3vit.it/qpoint/strutture_organ/> (consultato in data 2003-01-22).
- [5] <<http://www.uni.com>> (consultato in data 2003-01-22).
- [6] <<http://www.amiq.it/introduzione.html>> (consultato in data 2003-01-22).
- [7] Giovanni Di Domenico, *La nuova normativa ISO 9000 tra soddisfazione del cliente e certificazione*. "Bibliotime", III (2000), n. 2 (luglio), <www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iii-2/didomeni.htm> (consultato in data 2002-11-10).
- [8] <<http://www3.chiesacattolica.it/confap/norme/decreti/MLdm174-01.htm>> (consultato in data 2003-04-14).
- [9] <<http://www.bncf.firenze.sbn.it/notizie/testi/cartadeiservizi.htm>> (consultato in data 2002-12-12).
- [10] Alberto Petrucciani, *Certificazione professionale: l'esperienza della Library Association*. AIB - Fonti normative. In: <<http://www.aib.it/aib/cen/albola.htm>> (consultato in data 2002-08-26).
- [11] <http://www.giustizia.it/misc/ddl_ordiniprof.htm> (consultato in data 2003-01-22).
- [12] <<http://www.aidaweb.it/euroguida/>> (consultato in data 2003-01-23).

